

Servicios sociales: retos y perspectivas

Rosario Ovejas Lara

Escuela Universitaria de Trabajo Social de la UPV/EHU

Nos encontramos ante un proceso de revisión y cambio de diferentes leyes autonómicas de servicios sociales, algunas recién aprobadas, como la de Navarra, otras en proceso de elaboración y aprobación parlamentaria, como es el caso de Galicia y del País Vasco, esta última en proceso de debate. En este marco, y desde la perspectiva de Trabajo Social, presentamos una reflexión en torno al actual sistema de servicios sociales, acercándonos al escenario del País Vasco. Abordamos algunos aspectos que consideramos clave en este proceso, tales como el desarrollo legislativo y los retos que debe afrontar. En un segundo apartado, perfilamos una serie de premisas que entendemos debe contemplar la nueva Ley de Servicios Sociales, subrayando la necesaria consideración de criterios de calidad en los servicios sociales. La reflexión se completa destacando el papel de los trabajadores y trabajadoras sociales en este ámbito y el indispensable apoyo institucional a la intervención profesional.

La propuesta de la nueva Ley de Servicios Sociales en el País Vasco supone una oportunidad de cambio que no debemos dejar pasar. Abre un espacio de reflexión en torno a la situación de los servicios sociales, permitiendo recoger aportaciones desde diferentes instancias, ofreciendo diversos enfoques, valoraciones, propuestas y dilemas que la nueva ley debe tener en cuenta.

Mi pretensión es abordar el tema desde una perspectiva profesional, desde mi experiencia como profesional y docente de Trabajo Social¹. En primer lugar, pretendo ofrecer una aproximación al escenario de los servicios sociales en la Comunidad Autónoma del País Vasco, para abordar después aquellas cuestiones que considero que deben estar presentes en la nueva Ley de Servicios Sociales; planteamos una serie de premisas básicas, entre las que destaca la necesaria consideración de criterios de calidad en los servicios sociales. Esta reflexión se completa con el análisis de la intervención profesional en este ámbito, subrayando algunos aspectos que entendemos requieren apoyo de las instituciones implicadas.

1. Los servicios sociales en la Comunidad Autónoma Vasca

El análisis de los servicios sociales en nuestra Comunidad puede ser objeto incluso de tesis doctoral, pero nuestra pretensión en este momento es matizar algunos aspectos que consideramos clave para el desarrollo de la nueva ley. Presentamos una breve referencia al desarrollo legislativo en materia

¹ Este artículo está basado en la ponencia presentada por la autora en el Parlamento Vasco, con fecha 26 de junio de 2006, en el marco de debate sobre la nueva Ley de Servicios Sociales del País Vasco.

de servicios sociales en el País Vasco, destacando aquellos que consideramos los protagonistas y responsables de la protección social. Finalizamos este apartado abordando algunos retos en la atención de los servicios sociales.

1.1. Entramado normativo en materia de servicios sociales en la CAPV

En su día, el País Vasco fue pionero con su propuesta de ley, estructurando el actual modelo de servicios sociales, y es indudable que sigue presente la preocupación por su construcción, como demuestra el entramado normativo desarrollado en la CAPV². Este aspecto ha sido abordado por otros expertos, por lo que sólo quisiera destacar que, aun siendo cierto el gran avance legislativo del sistema de servicios sociales, podríamos calificarlo como “una declaración de principios con escaso desarrollo”. Además, el hecho de no existir unas líneas estratégicas mínimas, o al menos suficientes, nos ha llevado a configurar una realidad dispersa y diferenciada en función de la territorialidad.

Por otro lado, la normativa contempla la regulación y atribución de competencias, es decir, la definición de materias competenciales propias de cada Administración, y precisamente ésta ha sido una de las mayores críticas a la todavía vigente Ley de Servicios Sociales. El actual entramado normativo, otorga un papel relevante a las Diputaciones Forales, ya que entiende que es la administración territorial la que tiene capacidad de gestión y de dotación de los recursos para el desarrollo y mantenimiento de la asistencia social, asumiendo también la responsabilidad sobre el funcionamiento de servicios sociales especializados.

Con relación a este tema, es necesario resaltar el Decreto 155/2001, fruto de un pacto y del consenso interinstitucional, que ha supuesto un intento para ordenar la distribución de funciones entre los dife-

² Destacamos las siguientes referencias legislativas: Ley 6/1982, de 20 de mayo, sobre Servicios Sociales; Ley 5/1996, de 18 de octubre, de Servicios Sociales; Ley 27/1983, de 25 de noviembre, de Relaciones entre las Instituciones Comunes de la Comunidad Autónoma y los Órganos Forales de sus Territorios Históricos; Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local; Ley 12/1998, de 22 de mayo, contra la Exclusión Social; Ley 10/2000, de 27 de diciembre, de Carta de los Derechos Sociales; Decreto 155/2001, de 30 de julio, de Determinación de Funciones en Materia de Servicios Sociales de las Distintas Instituciones de la CAPV; Decreto 64/2004, de 6 de abril, de Carta de Derechos y Obligaciones de Personas Usuarias y Profesionales de los Servicios Sociales en la CAPV y Régimen de Sugerencias y Quejas; otras normativas reguladoras de la atención de diversos sectores de población.

rentes ámbitos de la administración pública en el País Vasco. A pesar de las valoraciones sobre los resultados obtenidos, considero que este decreto debe ser un elemento de referencia en la construcción de la nueva ley.

Para finalizar este apartado, destaco dos cuestiones que, desde mi punto de vista, son claves en la construcción de la nueva ley:

- Autonomía territorial combinada con una cobertura de servicios básica, garantizada y de calidad en los tres territorios.
- Dotación financiera acorde a las competencias asignadas³.

La complejidad cada vez mayor que el sistema de servicios sociales viene mostrando y los nuevos retos a los que nos enfrentamos exigen una nueva adecuación jurídica. Es necesario reforzar las fortalezas y potencialidades que la anterior ley contempla, y tratar de superar las amenazas al sistema, las dificultades y debilidades que hemos ido detectando. No podemos desaprovechar la oportunidad de cambio que nos ofrece este momento.

1.2. Agentes del sistema de Protección Social

En este apartado hacemos una breve referencia a los agentes protagonistas y responsables de la protección social. Es incuestionable la responsabilidad pública en el ámbito de los servicios sociales: hablamos de un derecho del ciudadano y una obligación de la Administración, la cual será garante de los derechos y reguladora del sistema de protección en los diferentes ámbitos, entre las que destacan familia, salud, educación, vivienda y rentas mínimas. No obstante, entendemos que la intervención de la administración pública es necesaria, pero no suficiente; requiere la participación de la iniciativa social en el sistema de servicios sociales. Su larga trayectoria de colaboración demuestra una oferta de servicios en sustitución, o como complemento del sector público. Por ello, es necesario que la ley regule la participación del tercer sector con la acción pública.

Señalamos la importancia de la participación del voluntariado en la estructura de los Servicios Sociales y, con ello, la necesidad de ordenar y de dar una coherencia normativa y garantía a las actuaciones de dicho sector.

³ SOTELO (2005) “Marco normativo de los servicios sociales en la CAPV y propuesta de reordenación”. En: CONSEJO VASCO DE BIENESTAR SOCIAL (2005). Con relación a este tema, la autora presenta una interesante reflexión y propuestas que deben ser tendidas en cuenta.

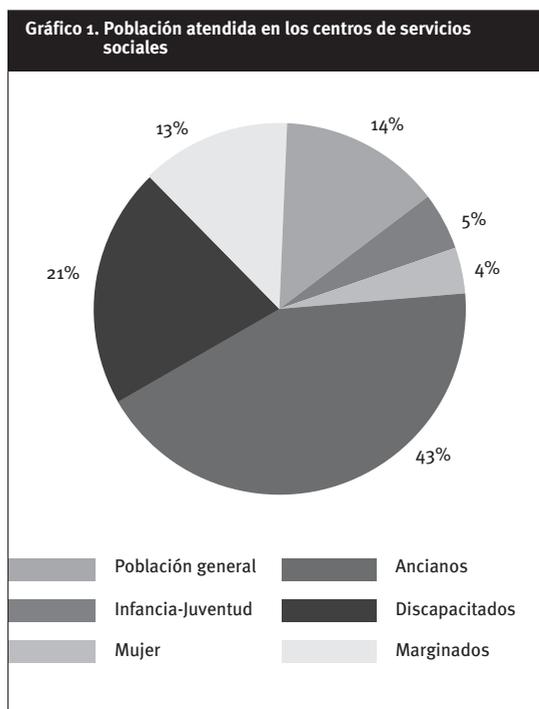
Por otro lado, considero necesaria la participación de la familia, las redes informales y, en general, del tejido social, por las connotaciones positivas que supone en el proceso de resolución de las necesidades. En este sentido, deben articularse procedimientos de participación directa.

1.3. Retos en la atención

Actualmente nos encontramos ante viejas necesidades que presentan nuevas connotaciones, y con el surgimiento de nuevas necesidades que requieren atención. Identificándonos con Fernando Fantova⁴, decimos que el gran colectivo de los servicios sociales se define como “las personas que, de forma transitoria o permanente, se encontraran en situaciones de vulnerabilidad, riesgo, desprotección, dependencia, exclusión o desamparo”.

No obstante, es necesaria la previsión de necesidades específicas de la población. Para ello, el análisis de la tendencia de los cambios en la familia es un elemento clave: observamos cambios en el número de miembros, los modelos familiares, los roles... Ejemplos claros son el incremento de familias monoparentales con menores a cargo y el crecimiento de hogares unipersonales, y ambos colectivos generan una serie de necesidades específicas.

Tampoco podemos olvidar que la inserción de la mujer en el mundo laboral en cierta forma obliga a reestructurar aquellos servicios dirigidos a personas dependientes, ya que tradicionalmente la atención recaía en las mujeres dentro del hogar. Existe una clara evidencia de que los sectores de población atendida que más recursos capitalizan son las personas mayores y las personas discapacitadas, tanto en dotación de centros como de personal, en especial por la menor capacidad de la familia para ejercer las funciones cuidadoras en situación de dependencia de los miembros más vulnerables. Al respecto, el Eustat⁵, en sus estadísticas sobre servicios sociales publicadas en junio de 2006, nos dice que, en función del tipo de población atendida, el 43% de los centros atiende a los mayores, el 21% se dedica a los discapacitados y el 14% se dirige a la población en general. Los demás sectores de población (infancia-juventud, mujer y marginación) agrupan el 22% restante:



Fuente: Estadística sobre Servicios Sociales. 2004. Eustat.

Estos datos nos hablan de un incremento de necesidades a corto/medio plazo en el ámbito socio-sanitario, que se concretará en la demanda de mayores recursos sanitarios y personales, exigiendo el incremento de ayudas a terceros. Por tanto, es imprescindible apoyar el necesario desarrollo del sistema de servicios sociales en el ámbito socio-sanitario. Esperemos que esta situación sea realmente atendida también desde la recién estrenada Ley de Dependencia.

Una asignatura pendiente que no puedo dejar de mencionar es la intervención en el ámbito socio-educativo. Me refiero expresamente a la población en edad escolar, ubicada en centros educativos de Primaria y Secundaria, es decir, en situación en principio normalizada. Un dato que pongo sobre la mesa, y que creo que hace patente la desatención en este ámbito, es que en la actualidad solo hay dos trabajadoras sociales contratadas en Álava que atienden toda la población escolar. Las nuevas y graves problemáticas que se observan, relacionadas con conflictos familiares, el fenómeno migratorio, los trastornos alimenticios, las drogas, el *bulling* escolar... generan una serie de necesidades que no podemos ignorar. La prevención primaria y secundaria son imprescindibles en este espacio.

Dicho de un modo gráfico, es necesario un “radar” que nos ayude a detectar las necesidades no solo cuantitativamente significativas, sino también cualitativamente graves, por su importancia y consecuen-

⁴ Fernando Fantova describe de este modo el colectivo de intervención en su artículo “Apostar por los servicios sociales”, publicado en *El País* el 1-6-2006.

⁵ Estos datos pueden ampliarse en el documento: *Estadística de servicios sociales: entidades y centros. Año 2004* (www.eustat.es).

cias. No podemos olvidar que los servicios sociales de base constituyen la fuente de información por excelencia, ya que la intervención de los trabajadores y trabajadoras sociales genera gran información sobre las personas atendidas, sus demandas y necesidades. En este sentido, la Herramienta de diagnóstico e intervención social de Gobierno Vasco representa una ambiciosa apuesta. En palabras de Joseba Azkarraga⁶, Consejero de Justicia, Empleo y Seguridad Social, la herramienta tiene como objetivo “facilitar a los y las profesionales de Trabajo Social la elaboración y seguimiento de diagnósticos sociales y procesos de intervención, y mejorar la coordinación institucional”. La utilización generalizada de esta herramienta por los y las profesionales de los servicios sociales generará un sistema de información integral sobre las personas atendidas, sus necesidades y el estado de los recursos disponibles. Este aplicativo informático permite el paso de la visión micro a la macro. Mediante el análisis estadístico de la información recogida en los servicios sociales obtenemos información sobre cobertura y ratios de atención, diagnósticos globales de la población atendida, así como las características que la definen en función de diferentes criterios, tales como hogares perceptores de ayudas, con dificultades de inserción, con menores a cargo, con personas dependientes, etc. Ofrece también la valoración referida a la aplicación y adecuación de los recursos sociales, y estadísticas de actividad profesional. Entendemos que esta información es clave para la adecuación de las políticas sociales.

2. Premisas básicas que debe contemplar la nueva Ley de Servicios Sociales

Planteadas una primera reflexión en torno a la situación y retos en los servicios sociales en la CAPV, creo que es imprescindible abordar en este segundo apartado las que considero premisas básicas que debe contemplar la nueva Ley de Servicios Sociales.

2.1. Afianzar el sistema de servicios sociales como cuarto pilar del Estado de bienestar

Es necesario afianzar el sistema de servicios sociales como el cuarto pilar del Estado de bienestar social, junto a los otros tres pilares básicos: el sistema educativo, el sistema sanitario y el sistema de pensiones o de garantía de rentas.

Con relación a los actuales sistemas de protección social, debemos tener en cuenta que, así como la Seguridad Social es un sistema de protección destinado a cubrir aquellos riesgos relacionados con el

mercado laboral, la asistencia social supone una red de seguridad para aquellos riesgos cuya cobertura no está regulada por la legislación laboral. Las denominadas rentas básicas han planteado un nuevo escenario. Hasta ahora, los dos sistemas de protección social se entendían de forma complementaria. Sin embargo, la nueva situación social y laboral nos lleva a la realidad de un nuevo sistema que podríamos calificar de híbrido, en el que las fronteras pueden llegar a ser difusas.

2.2. Avanzar hacia la cobertura universal y el reconocimiento del acceso a los servicios sociales como un derecho subjetivo

Desde mi punto de vista, es necesario iniciar el camino hacia una cobertura universal y el reconocimiento de acceso a los servicios sociales como un derecho subjetivo, lo cual supone un reconocimiento y protección efectiva de los derechos sociales y deberes de sus beneficiarios, estableciendo y definiendo contenidos básicos y asegurando un acceso efectivo, reconocidos por las leyes, al igual que ocurre en sanidad y educación. El acceso a los servicios no debe estar condicionado a la apreciación discrecional de una serie de requisitos, ni a la cláusula “siempre que exista la suficiente consignación presupuestaria”. Se debe garantizar el derecho de los ciudadanos a obtener una determinada prestación, siendo necesario regular condiciones mínimas de cobertura. Hoy día hablamos de un “derecho debilitado” por recursos limitados.

2.3. Necesidad de establecer un catálogo de prestaciones y servicios

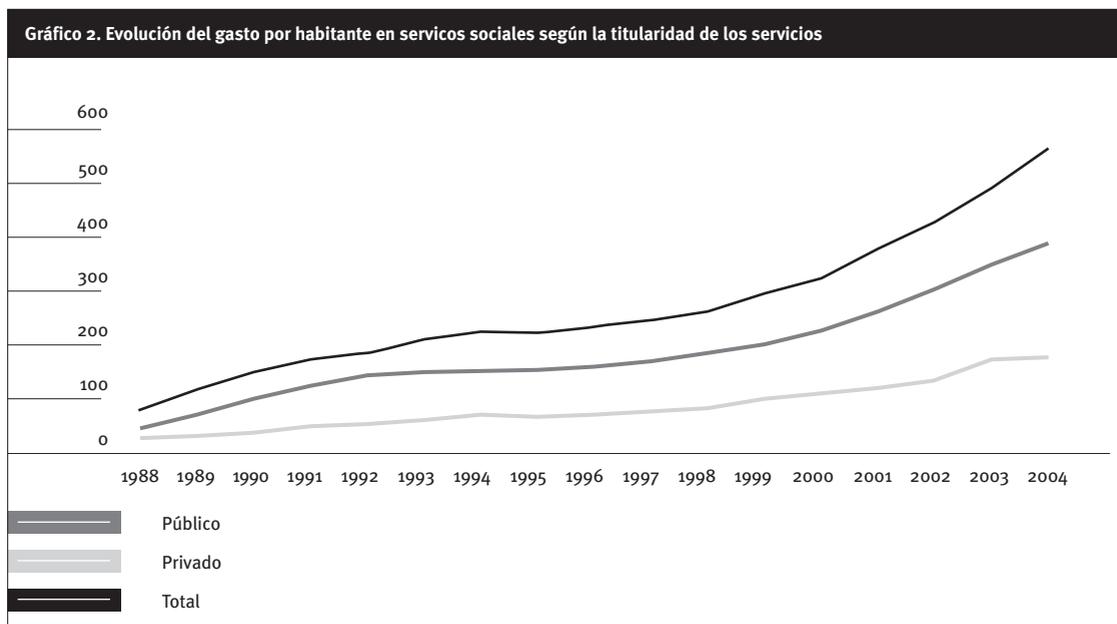
Relacionado con el punto anterior, planteamos la necesidad de establecer un catálogo de prestaciones y servicios definidos como fundamentales y exigibles, directamente o con previa indicación técnica y prueba objetiva de su necesidad, pero con independencia de su situación económica. Se plantea su implantación como un complemento de la seguridad social. Con relación a esta oferta de una cartera de prestaciones y servicios sociales, debe primar una respuesta homogénea y un equilibrio territorial. La implantación de una cartera de recursos exige la configuración de mapas de servicios sociales, el planteamiento de planes sectoriales y territoriales, y una dotación presupuestaria adecuada.

Son innegables las dificultades de financiación que supone el reconocimiento de acceso a los servicios sociales como derecho subjetivo. Por ello sugerimos como propuesta la definición en la ley de tiempos de acceso a las prestaciones incluidas en el catálogo, por ejemplo, del siguiente modo:

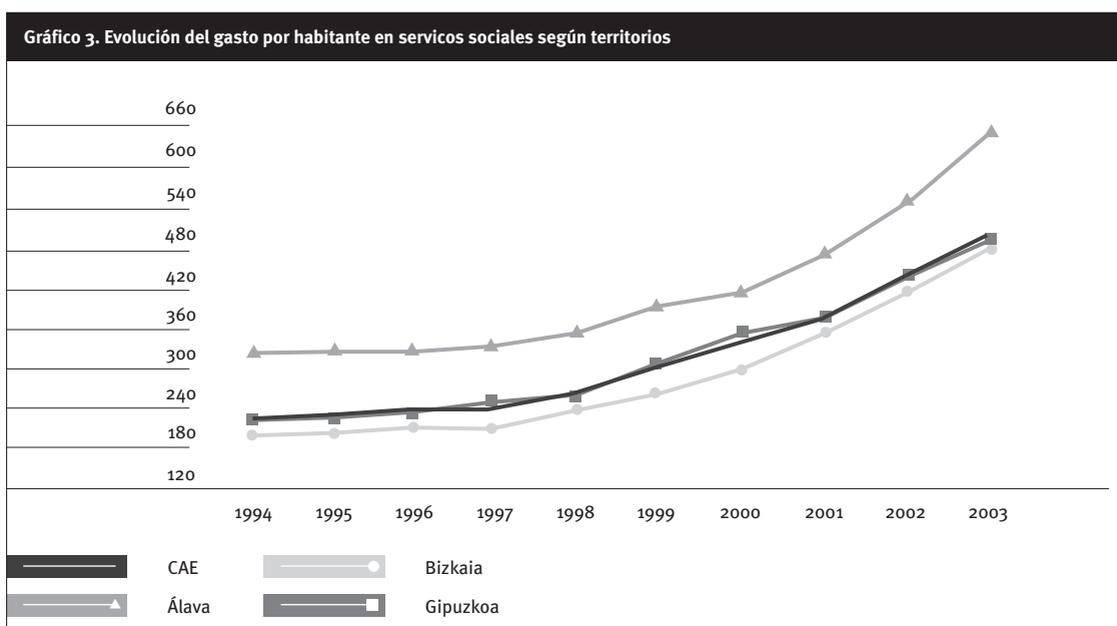
⁶ Gobierno Vasco, 2006, pág. 9.

“Las prestaciones básicas⁷ se encuentran sujetas a derecho subjetivo con la publicación de la ley, y las económicas y materiales, sujetas a criterios de oportunidad y disponibilidad, hasta un periodo previsto y definido en la propia ley”.

La implantación de un catálogo de recursos requiere que la financiación sea suficiente y sostenida. Si observamos la evolución del gasto por habitante en servicios sociales en la Comunidad Autónoma del País Vasco, la tendencia es creciente. El Eustat⁸ nos muestra esta tendencia tanto en el ámbito público como privado, tal como demuestra el gráfico 2:



Fuente: Eustat.



Fuente: Eustat.

⁷ Se entiende por prestaciones básicas: la información y orientación, la asistencia domiciliaria, la teleasistencia y la asistencia diurna y/o residencial.

⁸ Nota de prensa publicada por el Eustat, el 21 de junio de 2006: *Estadística de servicios sociales: entidades y centros. Año 2004* (www.eustat.es).

El Eustat nos dice que en 2004 el gasto destinado al conjunto de la población aumentó un 18%. El esfuerzo de las distintas administraciones públicas se cifró en 838 millones de euros, el 70% del gasto total, mientras que el sector privado, representa el 30% restante. Destacan los 169 millones de euros que aportaron los usuarios a cambio de los servicios recibidos, cantidad que representó el 14% del gasto corriente.

Es imprescindible mantener, e incluso incrementar esta tendencia, y evitar realidades diferenciadas en función de la territorialidad. Si observamos el gráfico 3, que considera el gasto social por territorios, constatamos que en Álava el gasto es superior al de Gipuzkoa y al de Bizkaia.

Por todo ello, es importante precisar que a pesar de observar un crecimiento en el gasto social, es necesario fijar algunas cuestiones relativas al sistema de financiación de los servicios sociales:

- Es imprescindible garantizar una financiación suficiente, pero también sostenida en los tres territorios.
- Es importante asegurar una correspondencia competencias-financiación.
- Se debe considerar si la financiación pública de sistema exige una mayor presión fiscal.
- Es necesario establecer concertación y colaboración con la iniciativa privada sin ánimo de lucro.

La participación de las personas usuarias en el mantenimiento de los servicios nunca debe definirse como medio de financiación del sistema. No obstante, como paso intermedio, podría establecerse el “copago”, para lo cual deberían fijarse cantidades y criterios.

2.4. Gestión de la calidad en los servicios sociales

La gestión de la calidad en los servicios sociales es uno de los retos que se plantean las instituciones públicas y privadas. Todos sabemos que alrededor de la idea de calidad encontramos una serie atributos esenciales, tales como eficacia, eficiencia, rentabilidad, mejora continua, satisfacción de las personas atendidas, trabajo en equipo, información, comunicación, participación, etc. La participación se define como criterio básico cuando hablamos de calidad. Por ello, en este contexto, entendemos que es imprescindible el protagonismo de la administración local, aunque simultáneamente sea necesaria la formulación de pautas unificadoras en los tres territorios históricos, así como la regulación de una efectiva coordinación interinstitucional de un sistema que, en muchas ocasiones, ha crecido de manera desordenada.

Una asignatura pendiente en la organización de servicios sociales es la descentralización, la municipa-

lización del sistema de bienestar social, como el instrumento posibilitador de un mejor servicio al ciudadano y un incremento de participación de los agentes sociales. Es necesario subrayar la capacitación real de los municipios y la racionalización administrativa que supone la cercanía y proximidad de los servicios sociales a los usuarios. En este sentido, planteamos el necesario desarrollo y fortalecimiento de los servicios comunitarios, que permitan una oferta más eficaz y eficiente de servicios y programas, una planificación y coordinación de las diferentes esferas relacionadas con el bienestar y la prevención.

No podemos olvidar en este entramado que la participación del usuario en los servicios sociales es un derecho que es necesario regular. Es necesario dotar de mayor agilidad y eficacia a los órganos de carácter consultivo y participativo, de forma que permitan una participación en la gestión y en la toma de decisiones en los servicios sociales.

2.5. Mantenimiento y flexibilización de la actual organización de los servicios sociales

Por otro lado, considero necesario el mantenimiento y la flexibilización de la actual organización de servicios sociales (de base o comunitarios, y especializados), siendo imprescindible establecer sistemas de coordinación entre ellos.

Entendemos los servicios de base o comunitarios como unidades básicas del sistema. Responden a una concepción global y polivalente, se dirigen al conjunto de la población, ofreciendo la provisión de una serie de prestaciones y servicios básicos que garantizan el derecho de la población, y posibilitan el encuentro y la participación, base de la prevención y cooperación social.

2.6. La normalización de la atención como criterio básico

Para finalizar, diremos que en los servicios sociales, entendidos en términos de calidad en la atención, la normalización en la atención debe ser el criterio básico, y deben, además, ofrecer una atención integral donde asistencia, prevención y promoción deben ir unidas. Esto supone facilitar información, trabajar por una garantía de mínimos, potenciar la intervención en los ámbitos socio-sanitario y socioeducativo, y, evidentemente, fomentar la inclusión social y la integración a través del empleo. Al respecto, debemos insistir que en este momento se observa una escasa relación de los servicios sociales con otras áreas (sanidad, educación, vivienda) y lagunas en la atención, entre las que destacan, como apuntábamos anteriormente, la del ámbito educativo.

3. Intervención profesional en servicios sociales

Con relación a la intervención profesional, no podemos dejar de mencionar el Decreto 64/2004, de 6 de abril, por el que se aprueba la Carta de Derechos de las Personas Usuarias y Profesionales de los Servicios Sociales en la CAPV y se garantiza una adecuada atención de la persona usuaria, destacando algunos derechos básicos, tales como dignidad, autonomía, individualización, etc. Entendemos que, tal como recoge el decreto, es necesario potenciar una atención individualizada y personalizada, donde el trabajador/a social se define como profesional de referencia.

El diagnóstico y evaluación de necesidades, junto con el plan individual de atención, son elementos esenciales en la intervención. No obstante, opino que la intervención de los y las profesionales de Trabajo Social se encuentra encorsetada en una serie de actuaciones que les ocupan excesivo tiempo. La labor administrativa desborda la intervención, impidiendo el desarrollo de otras actuaciones necesarias para realizar un buen trabajo profesional con las personas que atendemos. En este contexto, se observa una creciente burocratización en las respuestas, que en ocasiones ha llevado a una incorrecta identificación del Trabajo Social con los servicios sociales, y nos conduce a una intervención profesional abocada a la gestión de recursos, con claras connotaciones burocráticas.

Por ello, creo que es necesario clarificar que el trabajador social es aquel o aquella profesional que ayuda a la resolución de los problemas, mediador ante los conflictos entre la persona y el medio social, educador y facilitador de recursos. Su práctica profesional se rige por el principio totalizador, entendido en los siguientes términos:

- La persona como ser biopsicosocial, lo cual exige una intervención integral, y hacen indispensable el trabajo interdisciplinar.
- La intervención sobre la persona se aborda en todas sus dimensiones, no reducidas a meros componentes económicos, que son básicos, pero no suficientes. Entendemos que las prestaciones económicas y, en general, los recursos sociales son instrumentos que el trabajador y trabajadora social utilizará, o no, como apoyo a su intervención, nunca como sustituto.
- No podemos olvidar la necesidad de la intervención a diferentes niveles –individual, familiar, grupal y comunitario– y desde diferentes dimensiones –micro y macro–, ni dejar de considerar las dimensiones intermedias, el tejido asociativo.

Destacamos la labor educativa del Trabajo Social: su objetivo prioritario es la capacitación y promoción de las personas, trabajar por la autonomía personal

frente a la dependencia. Esta intervención requiere potenciar los recursos personales y fomentar la participación, desarrollando sus redes de apoyo social. En este sentido, subrayamos el Trabajo Social como recurso en sí mismo, promotor de recursos personales y sociales y dinamizador de la comunidad, destacando su papel de mediador.

No obstante, no podemos olvidar que los servicios sociales deben entenderse como espacio interdisciplinar. Junto a los trabajadores y trabajadoras sociales, definidos como agentes principales en los servicios sociales, intervienen otros y otras profesionales de los servicios sociales, así como personal sanitario, personal educativo... Es necesario que, frente a visiones parciales y a la determinación de fronteras, a la división en compartimentos estancos, se potencien visiones integrales y globales que contemplen una perspectiva interdisciplinar y el trabajo en equipo, ya que permite el contraste, evaluación y transmisión de conocimientos.

A lo largo de la exposición, hemos apuntado algunos retos en el ámbito general de los servicios sociales, pero debemos subrayar un nuevo desafío: el necesario apoyo institucional a la intervención profesional.

A continuación citamos algunos aspectos que es necesario abordar:

- Definir ratios de atención, así como tiempos y niveles mínimos de calidad. La saturación de los servicios sociales no es la solución para reducir las largas listas de espera.
- Reforzar los servicios sociales con personal de administración y servicios, como apoyo a la intervención profesional.
- Promover criterios unificados y consensuados de diagnóstico e intervención profesional, sin olvidar la atención individualizada y la singularidad de las personas y colectivos. De especial interés en este punto es la herramienta de diagnóstico e intervención social mencionada anteriormente. Esta aplicación informática sistematiza el proceso metodológico de la intervención profesional, permitiendo la recogida de información, la elaboración de diagnósticos individuales y familiares, la programación de la intervención, el seguimiento-acompañamiento técnico, así como la evaluación de la intervención.
- Fortalecer los instrumentos de coordinación interinstitucional, condición imprescindible para avanzar en este ámbito de los servicios sociales. Solo desde una intervención coordinada podemos ofrecer una atención integral, de calidad, eficaz y eficiente.
- Relacionado con el punto anterior, opino que una propuesta unificada en los servicios sociales de la CAPV facilitaría la coordinación entre las instituciones implicadas.

- Potenciar la intervención en el ámbito preventivo. Entendemos que se trata de la gran asignatura pendiente de los servicios sociales y situamos el ámbito escolar normalizado como el espacio de intervención por excelencia.
- Hay graves problemas que no se detectan de forma precoz y cuyas consecuencias son especialmente graves cuando llegan a los servicios sociales. Por ello entendemos que es necesario reforzar la intervención en el ámbito socioeducativo.
- Insistimos en que, junto a la asistencia, es imprescindible la prevención y promoción de las personas. Con ello conseguiríamos:
 - Disminuir la incidencia de ciertas problemáticas sociales, trabajando desde un enfoque comunitario.
 - Reducir la prevalencia del problema, a través de un diagnóstico y tratamiento precoz.
 - Mejorar la rehabilitación y reinserción de las personas. Para ello el seguimiento y la red de servicios sociales son imprescindibles.
- Este proceso implica trabajar sobre factores de riesgo y factores compensadores, contenedores o protectores, que actúan en la emergencia del problema, destacando el concepto de prevención positiva, referido a la intervención sobre las actitudes y motivaciones de las personas.
- Generalizar la supervisión profesional, ya que posibilita no solo la mejora de la práctica, sino también la sistematización de la intervención.
- Favorecer la formación permanente de los profesionales a través de la participación en cursos de formación especializada y encuentros formales entre profesionales (congresos, jornadas, seminarios, etc.), lo cual permite una puesta al día de conocimientos y facilitan un intercambio de experiencias.

Para finalizar esta exposición, quiero insistir en la oportunidad que ofrece este momento, destacando algunas ideas que la nueva ley de Servicios Sociales debe tener presentes, tales como la propia relación profesional, la participación de los implicados, el acompañamiento, la mediación y la negociación, la solidaridad, lo comunitario, la necesidad de trabajar en el ámbito preventivo, la mayor presencia profesional en ciertas áreas, como empleo, educación, cultura, ocio y tiempo libre, salud, empresa, etc. La puesta en práctica de estas condiciones nos ayudará a sentar las bases de unos servicios sociales profesionalizados y de calidad.

Bibliografía

- ALEMÁN, C.; GARCÉS, J. (1999) *Política social*. Madrid, Mc Graw Hill.
- ALEMÁN, C.; GARCÍA, M. (2005) *Servicios sociales sectoriales*. Madrid, Edit. Univ. Ramón Areces.
- (dirs.) (1998) *Administración social: servicios de bienestar social*. Madrid, Siglo XXI.
- ALEMÁN, C.; FERNÁNDEZ, T. (2006) *Política social y Estado de bienestar*. Tirant lo Blanch. Valencia.
- (2004) *Introducción a los servicios sociales*. Madrid, UNED.
- ALONSO, J.; GONZALO, B. (2000) *La asistencia social y los servicios sociales en España*. Madrid, Ed. BOE.
- BARBERO, J. M.; CORTÉS, F. (2005) *Trabajo Comunitario: organización y desarrollo social*. Madrid, Alianza Editorial.
- BARRENA, E. (2005) *Metodología del Trabajo Social*. Sevilla, Aconcagua.
- Revista de Servicios Sociales y Política Social* (2000), n.º 49 y 50. Dossier dedicado a la calidad en los servicios sociales.
- CÁNOVAS, F.; PARDAVILA, B. (2004) *La gestión de calidad en los servicios sociales*. Madrid, IMSERSO.
- CASADO, D.; GUILLÉN, E. (2001) *Manual de servicios sociales*. Madrid, Ed. CCS.
- CONSEJO VASCO DE BIENESTAR SOCIAL (2006) *V Informe sobre la situación de los servicios sociales en la Comunidad Autónoma del País Vasco. Año 2003*.
- (2005) *Sistema público de servicios sociales y tercer sector en la Comunidad Autónoma del País Vasco*.
- (2004) *IV Informe sobre la situación de los servicios sociales en la Comunidad Autónoma del País Vasco. Año 2001*. Donostia-San Sebastián, SIIS.
- DE LA RED, N. (1993) *Aproximaciones al Trabajo Social*. Madrid, Consejo General de Colegios Oficiales de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales, Siglo XXI.
- DE ROBERTIS, C. (2003) *Fundamentos del Trabajo Social*. Valencia, Nau Libres.
- ESCARTÍN, M. J.; PALOMAR, M.; SUÁREZ, E. (1997) *Introducción al Trabajo Social II. Trabajo Social con individuos y familias*. Alicante, Aguaclara.
- FANTOVA, F.; ET AL. (2005) *Situación y perspectivas del sistema público de servicios sociales de la Comunidad Autónoma del País Vasco. Dossier para el debate*. Vitoria-Gasteiz, Gobierno Vasco.
- FERNANDEZ GARCÍA, F.; ARES, A. (2002) *Servicios sociales: dirección, gestión y planificación*. Madrid, Alianza Editorial.
- FERNANDEZ GARCÍA, T. (coord.) (2005) *Trabajo Social con casos*. Madrid, Alianza Editorial.
- FERNÁNDEZ GARCÍA, T.; ALEMÁN, C. (2003) *Introducción al Trabajo Social*. Madrid, Alianza Editorial.
- GALLARDO, M. (2006) *Manual de servicios sociales Comunitarios*. Madrid, Síntesis.
- GAVIRIA, M. (1995) *Una relectura de Mary E. Richmond en Caso Social Individual y Diagnóstico Social. Textos seleccionados*. Madrid, Talasa.
- GOBIERNO VASCO. DEPARTAMENTO DE JUSTICIA EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL, VICECONSEJERÍA DE INSERCIÓN SOCIAL (2006) *Diagnóstico e intervención social. Herramienta informática para el Trabajo Social*. Vitoria-Gasteiz, Gobierno Vasco.

- (2003) *Plan Vasco de Inserción 2003-2005*. Vitoria-Gasteiz, Gobierno Vasco.
- MONDRAGÓN, J. (2004) *Análisis de políticas públicas contra la pobreza y la exclusión en la Comunidad Autónoma del País Vasco*. Leioa, UPV/EHU.
- OVEJAS LARA, R. (2000) “Familia y cambio social: una nueva filosofía en la atención”. En: SIMÓN, L; REJADO, M. (coords.) *Familias y Bienestar Social*. Valencia, Tirant lo Blanch, págs. 137-182.
- RAYA, E. (2002) *Políticas sociales y ciudadanía. La condición de las personas demandantes de prestaciones sociales en la Comunidad Autónoma del País Vasco*. Vitoria-Gasteiz, Servicio Central de Publicaciones del Gobierno Vasco.
- SACANELL, E.; SETIÉN, M.^a L. (2003) *La calidad en los servicios sociales: conceptos y experiencias*. Valencia, Tirant lo Blanch.
- SIMON, L. (2003) “Comunidad Autónoma del País Vasco”. En: ALEMÁN, C.; ET AL. (coords.) *Políticas sociales en la España de las Autonomías*. Madrid, Escuela Libre Editorial.
- SUBIRATS, J. (1992) *Un problema de estilo: la formación de políticas públicas en España*. Madrid, Centro de Estudios Constitucionales.

Páginas web

- Ararteko: <www.ararteko.net>.
- Consejo Superior de Investigaciones Científicas: <www.iesam.csic.es>.
- Departamento de Vivienda y Asuntos Sociales: <www.gizaetxe.ejgv.euskadi.net>.
- Eraiki: <www.eraiki.info>.
- Fernando Fantova: <www.fantova.net>.
- Fundación para la Calidad y el Desarrollo Social: <www.koine-aequalitas.org>.
- Gobierno Vasco: <www.euskadi.net>.
- Guía para la gestión de calidad de los procesos en servicios sociales: <<http://www.ong-concalidad.org/guiaprocessos.pdf>>.
- Instituto Vasco de Estadística: <www.eustat.es>.
- Ley de la Comunidad Foral de Navarra 15/2006: <<http://www.lexureditorial.com/boe/0701/02008.htm>>.
- Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales: <www.mtas.es>.
- SIIS Centro de Documentación y Estudios: <www.siis.net>.
- Xunta de Galicia, propuesta de Ley de Servicios Sociales: <www.benestargaliza.org>.